



UNIVERSITAS NASIONAL

**Transformasi Digital Pelayanan Publik Melalui JakEVO
pada Layanan Mendirikan Bangunan (IMB) Kelas C di Mal
Pelayanan Publik Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan
Terpadu Satu Pintu DKI Jakarta**

SKRIPSI

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh
gelar sarjana**

ANISA IRWANDA

223515516122

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**BULAN
OKTOBER**



UNIVERSITAS NASIONAL

**Digital Transformation of Public Services Through
JakEVO in Class C Building Construction Services (IMB)
at the Public Service Mall of the DKI Jakarta Investment
and One-Stop Integrated Services Office**

SKRIPSI

**SUBMITTED AS A PARTIAL FULFILLMENT OF THE
REQUIREMENTS FOR A BACHELOR'S DEGREE**

ANISA IRWANDA

223515516122

**PUBLIC ADMINISTRATION STUDY PROGRAM
FACULTY OF SOCIAL AND POLITICAL SCIENCES**

OCTOBER

2025-2026



UNIVERSITAS NASIONAL FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Akreditasi .

Doktor Ilmu Politik (Unggul) - Doktor Administrasi Publik (Baik)
Magister Ilmu Politik (A) - Magister Administrasi Publik (A) - Magister Sosiologi (Baik) - Magister Ilmu Komunikasi (Baik)
Sarjana Ilmu Politik (A) - Sarjana Hubungan Internasional (Baik Sekali) - Sarjana Sosiologi (Unggul)
Sarjana Administrasi Publik (A) - Sarjana Ilmu Komunikasi (A)

Jl Sawo Manis No. 61, Pejaten Pasar Minggu, Jakarta Selatan 12520 Telp (021) 70737624, 7806700 Ext 140
Fax 7802718-7802719 Homepage <http://www.unas.ac.id> Email info@unas.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Anisa Irwanda
NPM : 223515516122
Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Transformasi Digital Pelayanan Publik Melalui JakEVO pada Layanan Mendirikan Bangunan (IMB) Kelas C di Mal Pelayanan Publik Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu DKI Jakarta.

Dengan ini menyatakan bahwa karya beserta Laporan Skripsi ini adalah benar hasil karya penelitian sendiri dan bukan duplikasi dari hasil karya penelitian orang lain. Demikian pernyataan ini dibuat tanpa adanya paksaan dari pihak manapun. Apabila pernyataan ini tidak benar, maka akan diberikan sanksi oleh pimpinan fakultas.

Jakarta, 30 Maret 2026

Yang membuat Pernyataan

10000
METERAI TEMPEL
B-118AN286562677

Anisa Irwanda

223515516122



PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Anisa Irwanda

Nomor Pokok Mahasiswa : 223515516122

Program Studi : Administrasi Publik

Kekhususan : -

Judul Skripsi : Implementasi JakeVO dalam Transformasi Pelayanan
Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Kelas C di Mal
Pelayanan Publik DPMPTSP DKI Jakarta

Diajukan Untuk : Memenuhi salah satu dari persyaratan untuk memperoleh
Gelar Sarjana Strata Satu (S1) pada Fakultas Ilmu Sosial
dan Ilmu Politik, Universitas Nasional

Disetujui untuk diujikan

Jakarta, 12 Februari 2026

Dosen Pembimbing

Dr. Zulmasyhur, M.Si.

Ketua Prodi Administrasi Publik

Aberar Guridno, M.AP.



PENGESAHAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Anisa Irwanda

Nomor Pokok Mahasiswa : 223515516122

Program Studi : Administrasi Publik

Kekhususan : -

Judul Skripsi :

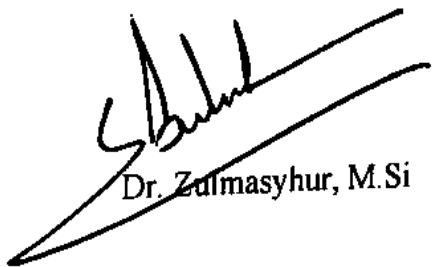
Transformasi Digital Pelayanan Publik JakEVO pada
Layanan Mendirikan Bangunan (IMB) Kelas C di Mall
Pelayanan Publik Dinas Penanaman Modal dan
Pelayanan Terpadu Satu Pintu DKI Jakarta

Diajukan Untuk :

Memenuhi salah satu dari persyaratan untuk memperoleh
Gelar Sarjana Strata Satu (S1) pada Fakultas Ilmu Sosial
dan Ilmu Politik, Universitas Nasional



Dosen Pembimbing


Dr. Zulmasyhur, M.Si



Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Dr. AOS Yuli Firdaus, S.I.P., M.Si.

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh :

Nama : Anisa Irwanda

NPM : 223515516122

Program Studi : Administrasi Publik

Judul Skripsi : **Transformasi Digital Pelayanan Publik Melalui
JakEVO pada Layanan Mendirikan Bangunan (IMB)
Kelas C di Mal Pelayanan Publik Dinas Penanaman
Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu DKI
Jakarta**

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S1) pada Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional

DEWAN PENGUJI

Ketua Sidang : Prof.Dr. Drs. Adv. Ganjar Razuni, S.H, M.Si.

Penguji 1 : Dr. Bhakti Nur Avianto, S.IP, M.Si

Pembimbing : Dr. Zulmasyhur, M.Si.

Ditetapkan di Jakarta

Tanggal : 11 Maret 2026



.....
.....
.....

ABSTRAK

Nama : Anisa Irwanda
Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Transformasi Digital Pelayanan Publik Melalui JakEVO pada Layanan Mendirikan Bangunan (IMB) Kelas C di Mal Pelayanan Publik Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu DKI Jakarta

Transformasi digital pelayanan publik menjadi tuntutan utama dalam meningkatkan efektivitas, efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas birokrasi pemerintahan. Pemerintah Provinsi DKI Jakarta melalui Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) mengimplementasikan aplikasi Jakarta Evolution (JakEVO) sebagai inovasi pelayanan perizinan berbasis digital, termasuk dalam pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Kelas C di Mal Pelayanan Publik (MPP). Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi JakEVO dalam transformasi pelayanan IMB Kelas C di MPP DPMPTSP DKI Jakarta serta mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilannya.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam terhadap informan kunci, informan utama, dan informan pendukung, serta studi dokumentasi terhadap regulasi dan data pelayanan perizinan. Analisis data dilakukan dengan mengacu pada teori implementasi kebijakan Edward III dan Van Meter & Van Horn.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi JakEVO telah memberikan kemudahan akses, peningkatan transparansi, serta efisiensi waktu dalam pelayanan IMB Kelas C. Namun demikian, implementasi tersebut belum berjalan optimal akibat masih ditemukannya kendala teknis sistem, keterbatasan literasi digital masyarakat, serta lemahnya koordinasi lintas instansi khususnya antara DPMPTSP dan Dinas Cipta Karya, Tata Ruang dan Pertanahan (Citata). Selain itu, tingginya tingkat penolakan IMB Kelas C juga dipengaruhi oleh kompleksitas regulasi zonasi dan proses verifikasi teknis.

Penelitian ini menyimpulkan bahwa keberhasilan transformasi digital pelayanan IMB melalui JakEVO tidak hanya ditentukan oleh kecanggihan teknologi, tetapi juga oleh kesiapan sumber daya manusia, koordinasi antarorganisasi, dan dukungan kebijakan yang berkelanjutan. Oleh karena itu, diperlukan penguatan integrasi sistem, peningkatan literasi digital, serta penyempurnaan standar operasional prosedur untuk mengoptimalkan pelayanan IMB Kelas C di DKI Jakarta.

Kata Kunci: Implementasi Kebijakan, JakEVO, Pelayanan Publik Digital, Izin Mendirikan Bangunan Kelas C, Mal Pelayanan Publik.



ABSTRAK

Nama : Anisa Irwanda
Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Digital Transformation of Public Services Through JakEVO for Class C building Construction Services (IMB) at the Public Service Mall Of the DKI Jakarta Investment and One-Stop Integrated Service Office

Digital transformation of public services has become a crucial requirement to enhance the effectiveness, efficiency, transparency, and accountability of government bureaucracy. The Provincial Government of DKI Jakarta, through the Investment and One-Stop Integrated Service Office (DPMPTSP), has implemented the Jakarta Evolution (JakEVO) application as a digital-based licensing service innovation, including the Building Permit (IMB) Class C service at the Public Service Mall (MPP). This study aims to analyze the implementation of JakEVO in the digital transformation of IMB Class C services at the MPP DPMPTSP of DKI Jakarta and to identify the factors influencing its implementation.

This research employs a qualitative descriptive approach. Data were collected through in-depth interviews with key informants, main informants, and supporting informants, as well as document analysis of regulations and licensing service data. The data analysis refers to the policy implementation theories of Edward III and Van Meter & Van Horn.

The findings indicate that the implementation of JakEVO has improved service accessibility, transparency, and time efficiency in IMB Class C services. However, the implementation has not been fully optimal due to technical system constraints, limited digital literacy among the community, and weak inter-agency coordination, particularly between DPMPTSP and the Office of Spatial Planning, Housing, and Land Affairs (Citata). In addition, the high rejection rate of IMB Class C applications is influenced by zoning regulation complexity and technical verification procedures.

This study concludes that the success of digital transformation in IMB services through JakEVO is not solely determined by technological sophistication, but also by the readiness of human resources, inter-organizational coordination, and sustainable policy support. Therefore, strengthening system integration, improving digital literacy, and refining standard operating procedures are necessary to optimize IMB Class C services in DKI Jakarta.

Keywords: Policy Implementation, JakEVO, Digital Public Service, Class C Building Permit, PublicServiceMal



KATA PENGANTAR

Puji serta syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, karena atas rahmat dan hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan penyusunan serta penulisan skripsi ini dengan baik, meskipun masih jauh dari kata sempurna. Tidak lupa, sholawat serta salam senantiasa tercurah kepada Nabi Muhammad SAW, beserta keluarga, sahabat, dan pengikutnya hingga akhir zaman. Skripsi yang berjudul **“Transformasi Digital Pelayanan Publik Melalui JakeVO pada Layanan Mendirikan Bangunan (IMB) Kelas C di Mal Pelayanan Publik Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu DKI Jakarta”** ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Satu (S1) pada Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional. Dalam penyusunan skripsi ini, penulis menyadari penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari dukungan, motivasi, dan bimbingan dari berbagai pihak sejak masa perkuliahan hingga tahap penyusunan skripsi ini. Karena penulis merasa tahap penyusunan skripsi ini merupakan perjalanan yang cukup sulit bagi penulis untuk menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih terutama kepada:

1. Bapak Dr. Drs. El Amry Bemawi Putra, M.A, selaku Rektor Universitas Nasional.
2. Bapak Dr. Aos Yuli Firdaus, S.IP., M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional.
3. Bapak Nursatyo S.Sos.,M.Si. selaku Wakil Dekan I Bidang Kemahasiswaan dan Administrasi Umum Universitas Nasional.
4. Bu Dr. Mary Ismowati, M.Si. selaku Wakil Dekan II Bidang Keuangan, SDM, Penelitian, Pengabdian pada Masyarakat dan kerjasama (AKSPPMK)
5. Bapak. Aberar Guridno Selaku Ketua Program Studi Administrasi Publik Universitas Nasional.
6. Bapak Khoirul Abror Ad-Dluha Ghoni, S.AP., M.AP selaku Sekretaris Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional.

7. Bapak Dr. Zulmasyhur, M.Si sebagai Dosen Pembimbing Skripsi saya yang telah menyediakan banyak waktu, tenaga dan juga pikiran untuk dapat mengarahkan dan membimbing saya dalam penyusunan serta penulisan.
8. Bapak Aberar Guridno selaku Dosen Pembimbing Akademik.
9. Seluruh dosen Program Studi Administrasi Publik, Universitas Nasional Jakarta yang telah memberikan ilmu pengetahuan serta wawasan yang sangat bermanfaat selama masa perkuliahan.
10. Seluruh staff bagian Sekertariat Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional.
11. Pegawai yang telah bersedia meluangkan waktu kepada penulis dalam memberikan informasi dan juga data-data yang diperlukan selama penyusunan skripsi ini.
12. Bapak Aberar selaku Kepala Satuan Pelaksana JakEVO MPP yang telah bersedia meluangkan waktu kepada penulis dalam memberikan informasi dan juga data-data yang diperlukan selama penyusunan skripsi ini.
13. Ibu Dewi Aisyiahwati selaku Staff Pelayanan I MPP yang telah bersedia meluangkan waktu kepada penulis dalam memberikan informasi dan juga data-data yang diperlukan selama penyusunan skripsi ini.
14. Bapak Ahmadie Bin Embet selaku Petugas Front Office JakEVO MPP yang telah bersedia meluangkan waktu kepada penulis dalam memberikan informasi dan juga data-data yang diperlukan selama penyusunan skripsi ini.
15. Kepada kedua orang tua penulis, yaitu Ibu Ida Suryati dan Bapak Ponidi yang telah mengasuh, merawat, mendidik, memberikan cinta dan kasih sayang yang tulus kepada penulis. Berkat kekuatan doa, cinta, dan dukungan mereka, penulis bisa melalui seluruh proses penyusunan skripsi ini.
16. Kepada diri saya sendiri atas segala perjuangan yang telah dilalui dan mampu untuk tetap bertahan sejauh ini. Terima kasih telah terus melangkah hingga akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan.
17. Kepada sebagai sahabat-sahabat terbaik yang selalu setia mendengarkan setiap keluh kesah saya, serta senantiasa membersamai dan memberikan dukungan tanpa henti selama proses penulisan skripsi ini. Kehadiran, semangat, dan

kebersamaan kalian menjadi sumber kekuatan yang tak ternilai bagi saya dalam menghadapi setiap tantangan.

Dengan segala kesadaran dan kerendahan hati, penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata kesempurnaan dan tidak terlepas dari adanya kekurangan maupun kesalahan, baik dalam penulisan ataupun materi yang disajikan. Oleh karena itu, penulis berharap adanya saran dan juga kritik yang bersifat membangun setelah penyusunan skripsi ini dapat memberikan kebermanfaatan untuk kita semua, Aamiin.



Jakarta, 28 Januari 2026

Penulis

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Anisa Irwanda", written over a horizontal line.

Anisa Irwanda

DAFTAR ISI

LEBAR PENGESAHAN	i
LEMBAR PENILAIAN	ii
DAFTAR ISI	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAK	vii
ABSTRAK ENGLISH	ix
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	9
1.3 Batasan Masalah	9
1.4 Tujuan Penelitian	9
1.5 Manfaat Penelitian	10
1.6 Sistematika Penulisan	10
BAB II	
TINJAUAN UMUM INSTANSI	
2.1 Penelitian Terdahulu	13
2.2 Kerangka Teori	16
2.2.1. Aplikasi Jakarta Evolution (JakEVO)	16
2.2.2. Program JakEVO	18
2.2.3. Izin Mendirikan Bangunan	19
2.2.4. Transformasi	22
2.3 Kerangka Pemikiran	25
BAB III	
METODOLOGI PENELITIAN	
3.1 Pendekatan Penelitian	26
3.2 Informan Penelitian	27
3.3 Teknik Pengumpulan Data	28
3.3.1. Metode Pengumpulan Data	28

3.4 Teknik Pengolahan Data dan Analisis Data	30
3.4.1. Teknik Pengolahan Data	30
3.4.2. Analisis Data	31

BAB IV

Hasil dan Pembahasan

4.1 Gambaran Profil Umum DPMPTSP	33
4.1.1 Profil Umum	33
4.2 Profile Mall Pelayanan Publik	41
4.2.1 Struktur Organisasi	44
4.2.2 Mekanisme Perizinan	52
4.2.3 Dasar Hukum Penggunaan JakEVO	68
4.2.4 Cakupan Layanan JakEVO	70
4.3 Proses Pelayanan IMB Sebelum dan Sesudah Transformasi	74
4.4 Tahapan Implementasi	82
4.3.1. Sosialisasi dan Edukasi	83
4.3.2. Penyiapan Infrastruktur di DPMPTSP	83
4.5 Efektivitas transformasi Pelayanan	85
4.4.1. Efisiensi Penyelesaian IMB	85
4.4.2. Peningkatan Aksesibilitas Melalui Fitur Tracking	87
4.6 Tantangan	88
4.6.1. Kendala Teknis	88
4.6.2. Masalah Verifikasi	89
4.7 Evaluasi Kepuasan Pengguna	92
4.7.1. Respon Masyarakat terhadap kemudahan layanan	94
4.7.2. Dampak terhadap citra pelayanan	95
4.8 Upaya Keberlanjutan Dan Pengembangan	97
4.7.1. Rencana Fitur Keamanan	98
4.7.2. Sinkronisasi JakEVO dan Dinas Citata.....	98

BAB IV Kesimpulan & Saran

5.1 Kesimpulan	100
----------------------	-----

5.2 Saran	101
DAFTAR PUSTAKA	102
LAMPIRAN I	104
LAMPIRAN II	106
LAMPIRAN III	113
LAMPIRAN IV	114
LAMPIRAN V	115
LAMPIRAN VI	116
LAMPIRAN VII	117
LAMPIRAN VIII	118
DOKUMENTASI	134

